TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN 4

2. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN NUESTRA GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO 9000:2005-NTCGP 1000:2009 5

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 8

3.1. MISIÓN 8

4. POLITICA DE CALIDAD 8

4.1 PRESENTACIÓN POLITICA DE CALIDAD 8

4.2 COMO ENTENDER NUESTRA POLITICA DE CALIDAD 9

4.3 CÓMO SE APLICA LA POLÍTICA DE CALIDAD 9

Se vive y aplica con: 9

EFICIENCIA: Hacer lo máximo posible con los menores recursos, optimizando los tiempos, los recursos humanos y económicos 9

5. OBJETIVOS DE CALIDAD 10

6. ALCALCE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 11

7. MAPA DE PROCESOS 12

8. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 12

9. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA 12

- CONTROL DE DOCUMENTOS (4.2.3 ISO 9001 – NTCGP 1000) 13
- CONTROL DE REGISTROS (4.2.4 ISO 9001 – NTCGP 1000) 13
- AUDITORÍAS INTERNAS (8.2.2 ISO 9001 – NTCGP 1000) 13
- TRATAMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME (8.3 ISO 9001 – NTCGP 1000) 13

10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD S.G.C 14

10.1 COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 14

10.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN 14

10.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ (SIMCAF) 15

10.4 EQUIPO TÉCNICO MECI-CALIDAD (EMCAF) 16

10.5 LIDERES DE PROCESO 17
11. DEFINICION DE CLIENTES DE LA ALCALDIA DE FUSAGASUGA..... 19
12. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS 26
12.2 CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA..... 27
12.3 GESTIÓN DEL SISTEMA DE SALUD 28
12.4 DESARROLLO SOCIAL..... 29
12.5 DESARROLLO ECONÓMICO Y TURÍSTICO..... 30
12.6 TRANSPORTE Y MOVILIDAD 31
12.7 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO..... 32
12.8 GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES 33
12.9 EDUCACIÓN..... 34
12.10 CULTURA 35
12.11 COMUNICACIÓN PÚBLICA..... 36
12.12 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES 37
12.13 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO 38
12.14 GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... 39
12.15 GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL 40
12.16 HACIENDA PÚBLICA 41
12.17 CONTROL Y SEGUIMIENTO 42
13. ANEXO A. GLOSARIO DE TÉMINOS Y DEFINICIONES S.G.C..... 43
14. ANEXO B. LISTA DE SIGLAS SEÑALADAS EN EL MANUAL 46
15. ANEXO C- NORMAS SEÑALADAS EN EL MANUAL 48

1. PRESENTACION POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Alcaldía de Fusagasugá recorre la ruta de Excelencia con Calidad y Calidez, para el mejoramiento institucional y la búsqueda de resultados superiores.

Es por ello que se ha comprometido con una gestión sistemática, transparente y oportuna, realizando todos los esfuerzos necesarios que permitan dirigir y evaluar el desempeño institucional enfocado a un cambio en términos de excelencia, calidad y servicio a la comunidad.

En el marco de estos esfuerzos se generó el proceso de Modernización, reorganizando la estructura funcional de la entidad y así mismo replanteando actividades y responsabilidades entre las dependencias para mejorar los procesos internos y externos con el fin de buscar resultados efectivos de la gestión enmarcada en el Plan de Desarrollo Municipal y los planes estratégicos.

Entrar a participar en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con Calidad y Calidez, basado en modelos de excelencia al igual que los que se están implementando con éxito a nivel mundial, enmarca a la Alcaldía de Fusagasugá en un nivel de competitividad e innovación que favorecerá a todos los ciudadanos del municipio.

Este Manual de Calidad especifica el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la entidad, bajo un enfoque basado en los procesos, así como la política y los objetivos de calidad, que orientan la gestión de la Entidad y de cada uno de sus colaboradores, como también el alcance del sistema.

También permite socializar la Administración, responsabilidades y estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá y la descripción de los procesos en las fichas de caracterización en donde se describen las interacciones más importantes entre los mismos y se hace referencia a los 6 procedimientos documentados obligatorios requeridos por las normas ISO 9001:2008 y NTC GP1000:2009.

Sea este Manual de Calidad, una importante herramienta de consulta interna, que permita no solo el cumplimiento de los requisitos, sino un instrumento que nos conduzca la mejora continua que pretende la Alcaldía.

Carlos Daza

CARLOS ANDRES DAZA BELTRAN

2. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN NUESTRA GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO 9000:2005-NTCGP 1000:2009

Con el fin de conducir a la Alcaldía Municipal de Fusagasugá y sus colaboradores a la mejora continua en su desempeño, las normas de conducta propias que rigen su actuar, busca la aplicación transversal de los siguientes principios:

- **1) Enfoque al Cliente:** La Alcaldía Municipal de Fusagasugá depende de la comunidad Fusagasugueña, por lo que se deben atender sus necesidades actuales y futuras, por tanto deben satisfacer las necesidades de sus clientes esforzándose por exceder sus expectativas.

  El principal fin del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía es aumentar la satisfacción de sus clientes de forma que la comunidad mejore sus capacidades humanas y condiciones de vida.

- **2) Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

  Desde el despacho y las diferentes dependencias de la alcaldía se ha promovido con gran liderazgo el mejoramiento de la Gestión institucional, desde el compromiso personal, y su participación dedicada a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a través del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de Calidad (SIMCAF).

- **3) Participación Activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** El personal a todos los niveles, es la esencia de la Administración Municipal, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la Administración. Es la voluntad de todo nuestro Talento Humano en el cumplimiento de la Misión, Visión, Política, Objetivos de calidad, Principios y Valores de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá.

  La participación de los colaboradores de la entidad ha sido uno de los factores claves de éxito del Sistema de Calidad, a través de espacios de participación

como es el EMCAF, cursos y diplomados que han facilitado el cumplimiento de los objetivos.

- **4) Enfoque basado en los procesos:** en la Alcaldía Municipal de Fusagasugá existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Los resultados deseados los alcanzamos eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados las gestionamos como un proceso.

  La identificación y establecimiento de los procesos ha permitido fortalecer la organización y el trabajo en equipo al interior de cada proceso, generando cada vez mayor valor a los servicios que presta la Alcaldía y fortaleciendo las interacciones entre los procesos.

- **5) Enfoque de sistema para la gestión**: identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la Administración Municipal en el logro de sus objetivos, con un cada elemento funcionando como un equipo para producir bienes y servicios a la comunidad Fusagasugueña.

  La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ha llevado a la institución a trabajar de manera sistémica, articulando y optimizando la gestión entre los diferentes procesos involucrados en el alcance, lo que ha permitido evidenciar las fallas y generar de manera interdisciplinaria las soluciones más efectivas.

- **6) Mejora Continua:** Se trabaja constantemente analizando y mejorando nuestras acciones y la forma como desarrollamos nuestras actividades, para lograr ser competitivos y productivos del desempeño global de la Administración Municipal es nuestro objetivo permanente.

  Para la Alcaldía la identificación e implementación de oportunidades de mejora que resultan de la aplicación de la metodología ciclo P-H-V-A en los procesos, ha sido fundamental para la optimización de los recursos y el mejoramiento de la prestación de los servicios.

- **7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. La Alta dirección con la participación del personal, hace un seguimiento permanente a la gestión, a partir del cual se analiza la información para tomar decisiones acertadas.

El resultado de las auditorías internas y la revisión del S.G.C. por la dirección, así como el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno MECI y del Sistema de Gestión de Calidad, son instancias valiosas para la vivencia del principio.

- **8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** En la Administración Municipal establecemos relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros proveedores, con el objeto de garantizar la calidad en nuestros servicios, aumentar la capacidad y crear valor en ellos.

- **9) Coordinación, cooperación y articulación: "**El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles".

- **10) Transparencia:** "La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social". La Institución busca que su gestión sea clara ante la ciudadanía, por lo que a través de la página web, publica tanto los procesos de contratación que se adelantan, como procesos dirigidos a los clientes o usuarios. Adicionalmente impulsa su proceso de rendición de cuentas al ciudadano.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

3.1. MISIÓN

La Alcaldía de Fusagasugá tiene como propósito brindar seguridad, desarrollo económico, bienestar social a la comunidad prestando servicios con calidad, a través del manejo eficiente de los recursos humanos, económicos, físicos y naturales; estandarización de procesos y mejoramiento continuo; principios de transparencia, factores de calidez, amabilidad y criterios de efectividad, que permitan crear una cultura ciudadana basada en el sentido de pertenencia por la Ciudad.

4. POLITICA DE CALIDAD

4.1 PRESENTACIÓN POLITICA DE CALIDAD

La Alcaldía Municipal de Fusagasugá brinda sus servicios, bajo altos estándares de calidad y excelencia de manera oportuna, transparente, eficiente y efectiva, a través de talento humano competente, cálido y comprometido con una cultura de mejora continua, aplicando estrategias innovadoras, tecnológicas y de comunicaciones, adecuada infraestructura y sostenibilidad ambiental para satisfacer las expectativas de la comunidad.

4.2 COMO ENTENDER NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

En relación con el Sistema de Gestión de Calidad es importante tener en cuenta:

QUIÉNES APLICAN LA POLÍTICA: El Equipo Humano de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá participando activamente de los procesos de capacitación con el fin de generar mecanismos efectivos y de mejora en la atención a la comunidad Fusagasugueña.

EN QUÉ SE APLICA LA POLÍTICA: La administración municipal realiza grandes esfuerzos en la prevención de riesgos ambientales, así como en el mejoramiento de la infraestructura física ampliando sus instalaciones y readecuando espacios del municipio para generar mayor comodidad para atender a los usuarios.

4.3 CÓMO SE APLICA LA POLÍTICA DE CALIDAD

Se vive y aplica con:

OPORTUNIDAD: Haciendo lo que nos corresponde en el momento adecuado, realizando las funciones y actividades encomendadas en el tiempo establecido

TRANSPARENCIA: Actuando a la luz pública, con información clara para el ciudadano, publicando en la página web los resultados de nuestra gestión.

EFICIENCIA: Hacer lo máximo posible con los menores recursos, optimizando los tiempos, los recursos humanos y económicos.

EFECTIVIDAD: Lograr impacto positivo en la comunidad por la prestación de los servicios

de la Alcaldía.

TALENTO HUMANO COMPETENTE, CALIDO Y COMPROMETIDO: Brindando buena atención personal y telefónica, mediante un comportamiento amable, cordial y respetuoso, en la relación tanto con los con los Clientes externos o usuarios y proveedores, como con nuestros compañeros de trabajo.

MEJORA CONTINUA: Disponer de metodologías, procedimientos, directrices y el conocimiento, hábitos y cultura de las colaboradores y de la organización para mejorar continuamente sus actividades, procesos y servicios.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES: Implementar la política de Gobierno en Línea y mecanismos de alta tecnología y de comunicaciones que permita un mayor acceso a los clientes de forma ágil y oportuna.

ADECUADA INFRAESTRUCTURA: Brindar mejores servicios con puntos de atención adecuado a las necesidades de los clientes.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: Aprovechamiento eficiente y sostenible de los recursos naturales.

PARA QUIÉN SE APLICA LA POLÍTICA DE CALIDAD: Para los clientes o usuarios, de nuestros productos y servicios.

5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar la oportunidad y calidez en la prestación de trámites y servicios.
- Incrementar el nivel de cumplimiento de las necesidades y expectativas de la comunidad.
- Fortalecer la infraestructura física y buenas prácticas socio-ambientales.
- Desarrollar un plan de mejora de las competencias del talento humano vinculado con la atención a la Comunidad.
- Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Alcaldía de Fusagasugá.
- Fortalecer la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

6. ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Fusagasugá se encuentra constituido por:

Un (1) proceso de Direccionamiento Estratégico denominado Direccionamiento Estratégico en el que se encuentran los lineamientos de la Alta Dirección para garantizar el cumplimiento de los Objetivos, Políticas y Estrategias que conlleven al desarrollo de la Misión, Visión de la entidad y el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Fusagasugá para garantizar el enfoque al cliente en todos los procesos de la Administración.

Nueve (9) Procesos Misionales que contribuyen al logro de la Misión, a la razón de ser de la Institución, entre los cuales encontramos, Gestión de Desarrollo Social, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Gestión de Desarrollo Económico y Turístico, Gestión del Sistema de Salud, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, TRANSPORTE Y MOVILIDAD, Cultura, GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES
y Educación.

Seis (6) Procesos de Apoyo los cuales proporcionan el soporte y proveen los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de los todos los procesos, los cuales son Gestión Administrativa, Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gestión de Talento Humano, Hacienda Pública, Gestión Jurídica y Contractual y Comunicación Pública.

Un (1) Proceso de Evaluación denominado Control y Seguimiento el cual es el proceso que permite monitorear periódicamente el desempeño de los procesos y tomar decisiones objetivas de acuerdo a los datos obtenidos.

7. MAPA DE PROCESOS

8. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión Integrado de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, no encuentra identificado ninguna exclusión de los requerimientos de la Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

9. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA

La Entidad asegura la determinación y cumplimiento de los requisitos determinados en las normas legales aplicables y en las propias de las normas ISO 9001:2008-NTCGP 1000:2009 para el SIMCAF con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes, con el fin de generar el mejor ambiente y las mejores condiciones para el desarrollo de las actividades de los procesos y la ejecución de los proyectos.

Las versiones vigentes de estos procedimientos, están siempre disponibles en la INTRANET, para la consulta y aplicación del personal y tienen los siguientes propósitos:

- **CONTROL DE DOCUMENTOS (4.2.3 ISO 9001 – NTCGP 1000)**

Este procedimiento busca controlar la producción documental Institucional, dentro del Sistema de Gestión de Calidad asegurando la disponibilidad de la información, para aquellas dependencias que la requieran; estableciendo procesos de control a los documentos que incluya el acceso, la revisión, actualización y conservación de estos.

- **CONTROL DE REGISTROS (4.2.4 ISO 9001 – NTCGP 1000)**

El propósito del procedimiento es establecer y mantener mecanismos de control que permitan identificar, actualizar y conservar los registros que proporcionan evidencia sobre la conformidad de los requisitos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad así como de su operación eficaz.

- **AUDITORÍAS INTERNAS (8.2.2 ISO 9001 – NTCGP 1000)**

El objetivo de este procedimiento es determinar si el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008.

- **TRATAMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME (8.3 ISO 9001 – NTCGP 1000)**

El Objetivo de este procedimiento es disponer de un procedimiento mediante el cual se define la metodología para la identificación y tratamiento del producto y/o servicio no conforme, antes de entregarlo o liberarlo al cliente y que permita realizar correcciones inmediatas y acciones correctivas cuando sea necesario.

- **ACCIONES CORRECTIVAS (8.5.2 ISO 9001 – NTCGP 1000)**

El Objetivo de este procedimiento disponer de un procedimiento que permita eliminar la

causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

- **ACCIONES PREVENTIVAS (8.5.3 ISO 9001 – NTCGP GP 1000)**

Este procedimiento busca disponer de un procedimiento que permita eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD S.G.C.

10.1 COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno MECI y del Sistema de Gestión de Calidad está conformado por:

a) El Alcalde del Municipio de Fusagasugá, Representante Legal de la Entidad quien lo presidirá.
b) Los Secretarios de despacho
c) Los Jefes de las Oficinas
d) Los Directores
e) El Jefe de Control Interno, quien no tendrá derecho a voto y actuara como secretario Técnico del Comité.

10.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

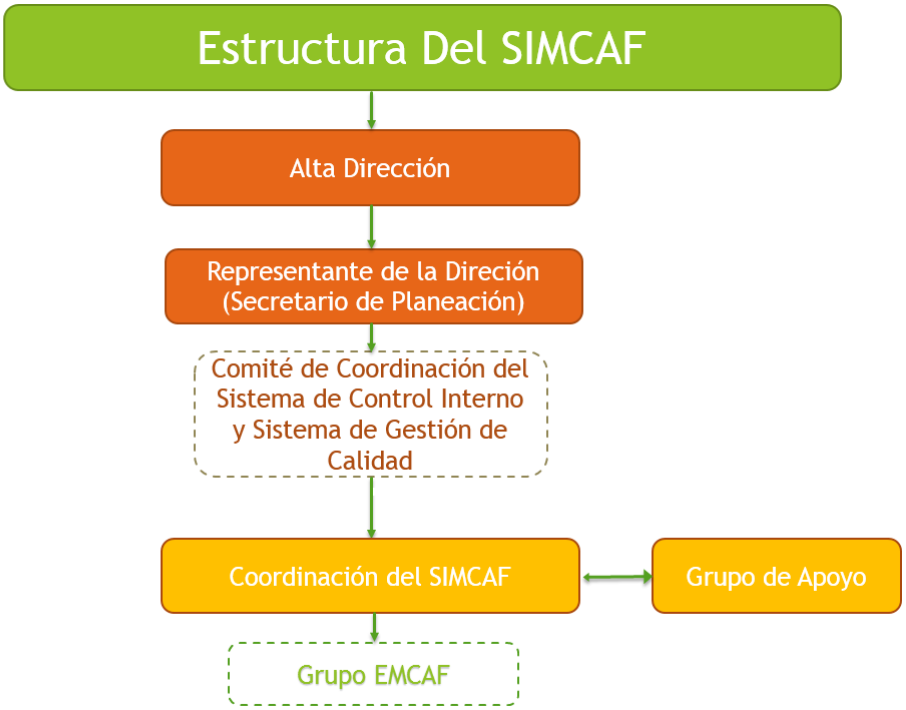
El Alcalde de Fusagasugá designó al Secretario de Planeación, quien como miembro de la dirección asumirá el cargo de representante de la Dirección, a quien le delega la preparación, revisión y actualización del presente Manual y le confiere toda la autoridad y responsabilidad para:

a) Garantizar la operacionalización de las acciones necesarias al desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del sistema integral de gestión de la Alcaldía de Fusagasugá.
b) Dirigir y presentar al Comité de Control Interno el proyecto de diseño, puesta en marcha, mantenimiento y mejora del Sistema Integral de Gestión de la Alcaldía de Fusagasugá.
c) Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

d) Asegurar la aplicación de los indicadores de gestión para el seguimiento periódico del Sistema Integral de Gestión e informar a la Alta Dirección sobre su desempeño y cualquier necesidad de mejora;
e) Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Entidad;
f) Liderar a nivel institucional la implementación y el mantenimiento del Sistema Integral de Gestión, ejecutando las directrices establecidas por el Comité de Control Interno;
g) Presentar ante el Comité Control Interno las propuestas formuladas por el Equipo Técnico EMCAF y por las demás dependencias, dirigidas al mejoramiento del Sistema, para su estudio y aprobación;
h) Asegurar el desarrollo y cumplimiento de cada una de las etapas previstas para el diseño e implementación del Sistema Integral de Gestión.
i) Dirigir, supervisar y coordinar las actividades del Equipo Técnico EMCAF
j) Coordinar con los líderes de procesos y los directivos responsables de cada área las actividades que requiera realizar el Equipo Técnico EMCAF, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
k) Revisar los informes de auditoría de calidad, presentar y proponer al Comité de Control las acciones que conduzcan al mejoramiento continuo del Sistema Integral de Gestión.
l) Liderar las relaciones interinstitucionales y con otras organizaciones externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integral de Gestión de la Alcaldía de Fusagasugá SIMCAF

10.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ (SIMCAF)

La Alta Dirección de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, en el marco del Decreto 273 de 2013, con el que se define la estructura y funciones de la Entidad, y el Decreto 137 de 2014, han establecido la Estructura funcional del Sistema Integral de Gestión de la Alcaldía de Fusagasugá (SIMCAF), la cual permite visualizar la manera como han sido definidos los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de Calidad S.G.C.



10.4 EQUIPO TÉCNICO MECI-CALIDAD (EMCAF)

El Equipo Técnico para la Implementación del Sistema Integral de Gestión es un grupo multidisciplinario conformado por servidores públicos de la Alcaldía, que tiene bajo su responsabilidad adelantar los procesos de diseño, documentación, revisión, apoyo y coordinación de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Alcaldía de Fusagasugá.
El Equipo Técnico está conformado por lo menos de un funcionario de cada dependencia de la Entidad, el cual estará bajo la supervisión y coordinación del Representante de la Dirección.

Son funciones del Equipo Técnico, las siguientes:

a) Asesorar y servir de apoyo al El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno MECI y del Sistema de Gestión de Calidad y al representante de la Dirección para el Sistema Integral de Gestión, en las actividades relacionadas con la planificación, diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD).

b) Asistir a las reuniones que sean convocados y desarrollar de acuerdo con los cronogramas establecidos, las tareas relacionadas con la implementación, mantenimiento y mejora continúa del Sistema Integral de Gestión.
c) Servir de multiplicador de conocimiento e interactuar sobre el Sistema Integral de Gestión en sus respectivos procesos.
d) Acompañar a las dependencias en el proceso de documentación necesaria para el desarrollo del Sistema Integral de Gestión en la entidad.
e) Proponer y ejecutar estrategias para la divulgación, aplicación y sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión.
f) Evaluar, hacer seguimiento y recomendar acciones de mejora al Sistema Integral de Gestión.
g) Emitir conceptos ante el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno MECI y del Sistema de Gestión de Calidad respecto de la procedencia de modificaciones y actualizaciones de los procesos y procedimientos propuestas por los líderes de procesos.
h) Impulsar al interior de la organización la cultura de gestión de la calidad, el autocontrol, el enfoque hacia la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo de la Entidad.
i) Las demás funciones que le asigne el Representante de la Dirección y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno MECI y del Sistema de Gestión de Calidad relacionadas con el Sistema Integral de Gestión en la Entidad

10.5 LIDERES DE PROCESO

La alta dirección ha asignado a un líder de proceso, para cada uno de los 17 procesos identificados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, quienes cuentan con responsabilidad y autoridad sobre el desempeño del PHVA de sus respectivos procesos, ellos son:

RESPONSABLES DE LOS PROCESOS Y ÁREAS DE LA ENTIDAD			
No.	**Procesos**	**Líder del Proceso**	**Áreas de la entidad**
1	Direccionamiento Estratégico	Alcalde	• Secretaría de Planeación. • Oficina de Proyectos. • Planeación y Programación Económica.

2	Convivencia y seguridad ciudadana	Secretario de Gobierno	• Secretaría de Gobierno
3	Desarrollo social	Secretario de Desarrollo Social	• Secretaría de Desarrollo Social
4	GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES	Secretario de Agricultura y Medio Ambiente	• Secretaría de Agricultura y Medio Ambiente
5	Educación	Secretario de Educación	• Secretaría de Educación
6	TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretario de Movilidad	• Secretaría de Movilidad
7	Planificación y Desarrollo Integral del Territorio	Secretario de Infraestructura.	• Secretaría de Planeación • Secretaría de Infraestructura
8	Gestión del Sistema de Salud	Secretario de Salud	• Secretaría de Salud
9	Desarrollo Económico y Turístico	Secretario de Desarrollo Económico	• Secretaría de Desarrollo Económico • Oficina de Turismo
10	Cultura	Secretario de Cultura	• Secretaría de Cultura
11	Gestión Administrativa	Secretario General	• Secretaría General
12	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Jefe Oficina TIC'S	• Oficina TIC'S
13	Gestión de Talento Humano	Director Gestión Humana	• Dirección de Gestión Humana
14	Hacienda Pública	Secretario de Hacienda	• Secretaría de Hacienda
15	Gestión Jurídica y Contractual	Director Asuntos Jurídicos y Contratación	• Dirección Asuntos Jurídicos y Contratación
16	Comunicación Publica	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	• Oficina Asesora de Comunicaciones
17	Control y Seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno	• Oficina de Control Interno

Fuente: EMCAF

11. DEFINICION DE CLIENTES DE LA ALCALDIA DE FUSAGASUGA

	CLIENTES EXTERNOS		
No.	**Procesos Estratégicos**	**Servicios**	**Clientes**
1	Direccionamiento Estratégico	1. Plan de Desarrollo Municipal. 2. Plan Indicativo 3. POAI (Canalización de Recursos) 4. Informes de gestión. 5. Indicadores y Encuestas de Satisfacción.	Juntas administradoras Locales Concejo Municipal Comunidad Gobernación de Cundinamarca Ministerios Embajadas ONG'S INVIAS INCODER FONDO NACIONAL DE VIVIENDA DNP Entes de Control y Vigilancia
No.	**Procesos Misionales**	**Servicios**	**Clientes**
2	Convivencia y seguridad ciudadana	1. Plan Integral de Convivencia y Seguridad Ciudadana 2. Políticas públicas 3. Manual de convivencia ciudadana 4. Control y vigilancia	Comunidad y partes interesadas Concejo Municipal
3	Gestión del Sistema de Salud	1. Plan Municipal de Salud 2. Políticas y programas de Salud Publica 3. Plan Obligatorio de Salud	Comunidad en general
4	Desarrollo Social	1. Ayudas humanitarias 2. Programas de bienestar y mejora de la calidad de vida para la población vulnerable y focalizada de acuerdo a su necesidad.	Comunidad en general
5	Desarrollo Económico y Turístico	1. Diagnóstico económico. 2. Estructuración para el desarrollo de proyectos. 3. Apoyo y fomento a gremios productivos. 4. Programas de Capacitación. 5. Estructuración para el desarrollo de proyectos en el sector turístico. 6. Apoyo y fomento al sector turismo. 7. Programas de Capacitación. 8. Visitas técnicas y verificación del Registro Nacional de Turismo.	DANE Cámara de Comercio, SENA Gremio Viveristas CONPES CAR Comité de Cafeteros FEDEGAN FENAVI, Universidades ONG´S Gremios productivos y servicios, CONPES Planeación Nacional, Ministerio de Desarrollo Económico y
			Comercio Exterior. Comunidad en general.

6	TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1. Programas y proyectos ejecutados 2. Programas de Seguridad Vial 3. Parque didáctico de normas de transito 4. Sistema de Señalización Vial correctamente instalado 5. Informe para el registro nacional de automotores, conductores, licencias, infracciones y accidentes de tránsito y de remolques y semirremolques	Gobernación de Cundinamarca Ministerio de Transporte Autoridades Viales SIMIT RUNT Comunidad
7	Planificación y Desarrollo Integral del Territorio	1. Programas y proyectos ejecutados 2. Infraestructura vial en buenas condiciones 3. Viabilidad para intervención de vías y obras de infraestructura. 4. Planes de vivienda ejecutados. 5. Mejoramientos de vivienda realizados. 6. Proyectos asesorados y asistidos técnicamente. 7. Ejecución de estudios y diseños de ordenamiento territorial 8. Licencias de construcción. 9. Certificados y conceptos 10. Plan de Ordenamiento Territorial actualizado.	Comunidad Gobernación de Cundinamarca Juntas administradoras locales Juntas de Acción Comunal Concejo Municipal Líderes comunales
8	GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES	1. Planes Operativos Anuales 2. Cronograma de visitas Técnicas 3. Asistencia Técnica Rural 4. Carne en canal 5. Planes, programas, proyectos y políticas ejecutados	Comunidad Ministerio de Agricultura Gobernación de Cundinamarca Ministerio de Ambiente INVIMA Secretaria de Agricultura del Departamento DANE Universidades Entes de Control Ministerio de Minas y Energía INCODER Organizaciones y/o agremiaciones Locales, Regionales y Nacionales.
9	Educación	1. Planes, programas y proyectos educativos. 2. Auditorías a Instituciones	Ministerio de Educación Icontec Concejo municipal

		Educativas 3. Información sobre el SGC	Comunidad Educativa
10	Cultura	1. Planes, programas y proyectos culturales 2. Programas de Formación Artística	Comunidad Ministerio de Cultura Concejo municipal Entidades Territoriales Gobernación de Cundinamarca Establecimientos educativos
No.	**Procesos de Apoyo**	**Servicios**	**Clientes**
11	Comunicación Publica	1. Plan de Medios de Comunicación 2. Documentos, comunicados y manifiestos institucionales 3. Informes de desempeño del Proceso. 4. Publicaciones e Impresos 5. Productos electrónicos masivos	Comunidad Gobernación de Cundinamarca Medios de comunicación Locales Medios de Comunicación Nacionales Entes de control
12	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1. Desarrollo, innovación y apropiación de nuevas TIC como plataformas, infraestructura y sistemas de información. 2. Informes y formatos de inventario actualizado de hardware y software.	Organismos de Control y Vigilancia Los ciudadanos
13	Gestión de Talento Humano	1. Funcionarios evaluados de carrera administrativa y provisionales 2. Informes. 3. Acta de conformación. 4. Evaluación del desempeño 5. Informes, planes de capacitación, bienestar social y salud laboral 6. Indicadores 7. Informe de auditoria	Comunidad Funcionarios y sus familias Funcionarios sindicalizados
14	Gestión Administrativa	1. Productos y Servicios 2. Sanción o Absolución del proceso Administrativo Sancionatorio	Comunidad en General
15	Gestión Jurídica y Contractual	1. Conceptos jurídicos. 2. Actuaciones ante entes judiciales 3. Contestación a Derechos de petición 4. Actos administrativos	Entes de control Entidades judiciales Comunidad en general Entes públicos
16	Hacienda Pública	1. Recaudo y gestión tributaria y no tributaria 2. Inversiones 3. Informe de control interno contable	Organismos de control Comunidad Personal pensionado de la Alcaldía Comité de Hacienda (CONFIS)
No.	**Procesos de Control y Evaluación**	**Servicios**	**Clientes**

17	Control y Seguimiento	1. Estado de madurez del Sistema de Control Interno y Control Interno Contable 2. Comunidad satisfecha con cumplimiento de fines estatales 3. Respuestas de PQR en tiempos establecidos acorde a la norma aplicable 4. Mejora en la gestión institucional. 5. Mejoramiento en la relación con organismos de vigilancia y control 6. Informe Final Según Actividad Desarrollada.	Organismos de Vigilancia, Regulación, gestión y control Grupos de Interés, Comunidad en general , Entes descentralizados Gobierno Nacional y Departamental

	CLIENTES INTERNOS		
No.	**Procesos Estratégicos**	**Servicios**	**Clientes**
1	Direccionamiento Estratégico	1. Plan de Desarrollo Municipal. 2. Plan Indicativo 3. Plan de Acción 4. POAI (Canalización de Recursos) 5. Matriz plurianual de Inversiones 6. Certificados Banco de Proyectos 7. Certificados y Conceptos (viabilidades) 8. Informes de gestión. 9. Toma y aplicación de decisiones. 10. Estadísticas periódicas sobre las temáticas que abordan las diferentes líneas estratégicas de observación. 11. Indicadores y Encuestas de Satisfacción.	Todos los procesos
No.	**Procesos Misionales**	**Servicios**	**Clientes**
2	Convivencia y seguridad ciudadana	1. Plan Integral de Convivencia y Seguridad Ciudadana 2. Políticas públicas 3. Manual de convivencia ciudadana	Proceso Direccionamiento Estratégico
3	Gestión del Sistema de Salud	1. Informes de gestión 2. Bases de datos	Proceso Direccionamiento Estratégico
4	Desarrollo Social	1. Ficha técnica y/o base de datos de clasificación de grupos poblacionales	Proceso Direccionamiento Estratégico
5	Desarrollo Económico y Turístico	1. Informe de gestión del proceso. 2. Informe de satisfacción del cliente.	Proceso de control y mejoramiento continuo

		3. Programas de Capacitación. 4. Acciones de mejoramiento. 5. Acciones de mejoramiento	
6	TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1. Informe de gestión del proceso. 2. Informe de satisfacción del cliente.	Proceso de Evaluación Control y Seguimiento Proceso de Direccionamiento Estratégico
7	Planificación y Desarrollo Integral del Territorio	1. Informe de gestión del proceso. 2. Informe de satisfacción del cliente.	Proceso Direccionamiento estratégico Proceso Control y Seguimiento
8	GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES	1. Planes Operativos Anuales 2. Cronograma de visitas Técnicas 3. Programación de Capacitaciones 4. Actas de entregas y reportes de visitas 5. Encuestas de Satisfacción, Indicadores 6. Planes de Mejoramiento 7. Informes	Proceso Direccionamiento Estratégico. Proceso Control y Seguimiento
9	Educación	1. Informes de desempeño del proceso 2. Auditorías a Instituciones Educativas 3. Información sobre el SGC	Proceso Direccionamiento estratégico Proceso Control y Seguimiento
10	Cultura	1. Informes de desempeño del proceso	Proceso Direccionamiento Estratégico. Proceso Control y Seguimiento
No.	**Procesos de Apoyo**	**Servicios**	**Clientes**
11	Comunicación Publica	1. Plan de Comunicación Institucional 2. Plan de Medios de Comunicación 3. Organización logística y protocolaria de eventos institucionales. 4. Informes de desempeño del Proceso.	Todos los procesos
12	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1. Plan anual de adquisiciones, plan de mantenimiento a la infraestructura tecnológica y proyectos TIC. 2. Administrar la infraestructura tecnológica) a cargo de la Oficina TIC's. 3. Prestación de servicio de soporte técnico y diagnósticos. 4. Plan de copias de seguridad y reporte de custodia. 5. Informes y formatos de inventario	Todos los procesos

		actualizado de hardware y software. 6. Indicadores, encuestas internas de satisfacción del servicio y PQR's (peticiones, quejas y reclamos). 7. Planes de mejoramiento y 8. Administración del riesgo.	
13	Gestión de Talento Humano	1. Funciones, autoridad y perfil de competencia de los cargos 2. Personal en carrera administrativa. 3. Encargos Nombramientos provisionales. 4. Funcionarios evaluados de carrera administrativa y provisionales 5. Acto administrativo de conformación de la comisión de personal 6. Personal capacitado y competente. 7. Evaluación del desempeño 8. Informes, planes de capacitación, bienestar social y salud laboral 9. Indicadores 10. Informe de auditoria	Todos los procesos
14	Gestión Administrativa	1. Procedimientos y documentos de archivo y correspondencia 2. TRD y TVD aprobadas 3. Inventarios 4. Archivo Central Organizado 5. Pólizas 6. Productos y Servicios 7. Informe semestral de actividades Archivo 8. Resultados de Indicadores 9. Planes de Mejoramiento	Todos los procesos
15	Gestión Jurídica y Contractual	1. Informes 2. Contratos 3. Ordenes de pagos	Todos los procesos
16	Hacienda Pública	1. Estados, informes y reportes contables y de tesorería 2. Informe de ingresos y egresos (ejecuciones presupuestales) 3. Informe de cartera Vencida 4. Movimientos de cuentas 5. Pagos efectuados 6. Modificaciones Presupuestales	Todos los procesos

		7. Información contable para generar los Estados Financieros y Declaraciones Tributarias. 8. Estados financieros 9. Balance General 10. Estado de Actividad Social 11. Informe de control interno contable 12. Informes de desempeño del proceso 13. Decreto de liquidación 14. del presupuesto 15. Informes y ejecuciones 16. Presupuestales mensuales y anuales 17. Registro Presupuestal 18. Resultados de indicadores 19. Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Planes de Mejoramiento	
No.	**Procesos de Control y Evaluación**	**Servicios**	**Clientes**
17	Control y Seguimiento	1. Plan de Acción de la Vigencia 2. Programa anual de Auditorías Internas 3. Acuerdos de Gestión 4. Estado de madurez del Sistema de Control Interno y Control Interno Contable 5. Riesgos de los procesos Identificados 6. Auditorías Internas y de Seguimiento Funcionarios competentes y/o con plan de mejoramiento individual 7. Comunidad satisfecha con cumplimiento de fines estatales 8. Política de Administración de Riesgos revisada y actualizada 9. Respuestas de PQR en tiempos establecidos acorde a la norma aplicable 10. Mapas de Riesgos actualizados. 11. Procesos verificados y controlados. 12. Informe Ejecutivo Anual 13. Informe de Gestión	Todos los procesos

12. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS

12.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

	12.1 CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: CA-DI-001
		Fecha de aprobación: 13 de junio de 2014
		Versión: 2

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Procesos Misionales, de Apoyo y de Control y Mejoramiento Juntas administradoras Locales Concejo Municipal Comunidad Gobernación de Cundinamarca Ministerios Embajadas ONG'S INVIAS INCODER FONDO NACIONAL DE VIVIENDA DNP Entes de Control y Vigilancia	Estadísticas e indicadores de base Gubernamental Programas y Políticas del Gobierno Presupuesto Nacional, Departamental y Municipal Ejecuciones presupuestales de las últimas cinco vigencias Estratificación Presupuesto municipal, Plan de Desarrollo, POT. Informes actualizados Lineamientos normativos y específicos del gobierno nacional y departamental. Actas de concertación con la comunidad. Procesos de concertación comunitaria Solicitudes de necesidades. Informes de Auditoria	P	Definir y formular los planes, procesos, proyectos y políticas corporativas, sociales, económicas, ambientales y de desarrollo administrativo.	Plan de Desarrollo Municipal. Plan Indicativo Plan de Acción POAI (Canalización de Recursos) Matriz plurianual de Inversiones Certificados Banco de Proyectos Certificados y Conceptos (viabilidades) Informes de gestión Toma y aplicación de decisiones. Indicadores y Encuestas de Satisfacción.	Procesos Misionales, de Apoyo y de Control y Mejoramiento Juntas administradoras Locales Concejo Municipal Comunidad Gobernación de Cundinamarca Ministerios Embajadas ONG'S INVIAS INCODER FONDO NACIONAL DE VIVIENDA DNP Entes de Control y Vigilancia
			Formulación y Direccionamiento de los Proyectos de Carácter Estrategico		
			Definición de la responsabilidad y cumplimiento de los objetivos y metas planeadas.		
		H	Ejecutar las actividades necesarias para el alcance de las metas y objetivos de la entidad.		
			Direccionar, estructurar y ejecutar directrices internas de leyes, decretos y legislación las estrategias, objetivos y proyectos.		
			Elaborar proyectos de inversión pública a fin de gestionar recursos a nivel Nacional ,Departamental, y Municipal		
			Brindar asistencia profesional y técnica en la elaboración, viabilización y presentación de proyectos de inversión pública y de inversión de recursos internos.		
		V	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de desarrollo		
			Realizar control y seguimiento de planes, programas, proyectos, procesos, estrategias y políticas.		
			Medir el desempeño del proceso a través del cumplimiento de actividades de seguimiento.		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.		

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO **Tipo de Proceso:** ESTRATEGICO

Objetivo del proceso: Determinar las estrategias, lineamientos y políticas a seguir por la Administración Municipal que contribuyan al desarrollo integral, armónico, sostenible y planificado del Municipio, mediante la formulación, seguimiento, evaluación y aplicación de planes, proyectos y normas relacionadas con la planeación territorial, económica y Social.

Lider del Proceso: ALCALDE

Alcance Inicia con la planeación y ejecución de las estrategias, planes, políticas y acciones, que permitan la satisfacción de las necesidades de la comunidad y termina con el seguimiento, control y las correcciones pertinentes.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.2 CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

	12.2 CARACTERIZACIÓN PROCESO CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	Código: CA-CS-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 2

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Gobernación de Cundinamarca Planeación Nacional Entes de control Autoridades Judiciales Administrativas Fuerza Pública Concejo Municipal Direccionamiento Estratégico Comunidad Consejo Municipal de Seguridad	Lineamientos Normativos Plan de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Políticas Públicas para la prevención de la violencia y promoción de la convivencia y seguridad ciudadana PQRS de la comunidad en demás de convivencia y seguridad No Conformidades (Servicio No Conforme)	P	Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables	Plan Integral de Convivencia y Seguridad Ciudadana Políticas públicas Manual de convivencia ciudadana Control y vigilancia Indicadores e Informes Planes de Mejoramiento	Comunidad y partes interesadas Concejo municipal de seguridad Concejo Municipal
			Identificar los problemas, necesidades y expectativas de la comunidad		
			Realizar y ajustar el diagnóstico de Convivencia y Seguridad ciudadana		
		H	Diseñar el plan integral de Convivencia y Seguridad ciudadana		
			Diseñar estrategias y campañas de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Contratar los recursos necesarios para la prestación del servicio		
			Socializar y difundir el plan integral de convivencia y seguridad ciudadana y el manual de convivencia ciudadana		
			Ejecutar el plan integral de seguridad y convivencia ciudadana		
			Desarrollar los programas de convivencia ciudadana (Proyectos y Planes de Acción)		
			Implementar las políticas públicas		
		V	Seguimiento y medición a los planes y programas		
			Evaluar el impacto de los planes y programas		
			Evaluar y analizar la satisfacción de la comunidad		
			Evaluar la gestión a través de indicadores, medición y evaluación de resultados.		
		A	Tomar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias para el mejoramiento del proceso.		

Proceso: CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Incrementar la satisfacción de la comunidad en temas de seguridad ciudadana y la sana convivencia a través de estrategias trazadas de manera conjunta por las autoridades competentes, para atender las problemáticas y los hechos que atentan contra la convivencia y la seguridad ciudadana.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE GOBIERNO

Alcance Este proceso inicia desde la elaboración del plan integral de convivencia y seguridad ciudadana, manuales de convivencia ciudadana y estrategias, planes, acciones y políticas públicas hasta el seguimiento y evaluación del impacto de la gestión del proceso y las correcciones pertinentes.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.3 GESTIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

Código: CA-GS-001

12.3 CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DEL SISTEMA DE SALUD

Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014

Versión: 1

Proceso: GESTION DEL SISTEMA DE SALUD **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Garantizar a la población el acceso a los servicios de salud con calidad dentro del SGSSS a través de la inspección, vigilancia y control en el aseguramiento, la vigilancia en salud pública, la prestación de los servicios y el financiamiento del sistema

Lider del Proceso: SECRETARIO DE SALUD

Alcance Inicia con la planeación y ejecución de las estrategias, planes, políticas y acciones, que permitan dar cumplimiento los requisitos legales, reglamentarios y políticas establecidas para el sector salud dentro del marco de las competencias municipales, mediante planeación de actividades, control de recursos asignados y la ejecución de planes, programas y proyectos en el proceso de gestión de servicios en salud y termina con el seguimiento, control y las correcciones pertinentes.

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso Direccionamiento Estratégico Comunidad Entes de control Gobierno Nacional Gobernación de Cundinamarca Ministerio de protección social SISBEN FOSYGA Familias en Acción Seguridad Alimentaria	Solicitudes de necesidades de comunicación Información de todas las dependencias y todos los procesos Acuerdos, decretos, resoluciones, circulares Información Departamental y Nacional. Información gestión y actividades (Alcalde) No Conformidades Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas	P	Realización de los estudios previos para la contratación del desarrollo del proceso de Servicio Público de Salud	Plan Municipal de Salud Políticas y programas de Salud Publica Plan Obligatorio de Salud Informes de gestión Bases de datos	Proceso Direccionamiento Estratégico Comunidad en general Poblacion Vulnerable Sisben Niños Niñas Adolescentes Jovenes Mujeres Adultos Mayores Discapacitados
			Elaboración de Plan de visitas de Inspección, Vigilancia y control		
			Programar capacitaciones de participacion social al ciudadano		
			Recepcionar solicitudes y programar visita		
		H	Acto administrativo para el compromiso de los recursos para la afiliacion al regimen Formulo ejecuto y evaluó		
			Financiar la afiliación al régimen subsidiado de la PPNA		
			Gestionar y supervisar la prestación de servicios de salud con calidad.		
			Convocar a reuniones y Capacitar en deberes y derechos a los ciudadanos en materia de salud y seguridad social		
			Depuración de Base de datos de afiliados al régimen subsidiado con la base de datos enviada por el FOSYGA.		
			Realización de acciones de promoción de la salud y prevención de riesgos de tipo colectivo.		
			Inspeccion Vigilancia y Control en factores de riesgo que afecten la salud humana.		
			IVC de la calidad producción comercialización y comercialización de alimentos para consumo humano y materia prima para consumo animal que afecte la salud humana		
		V	Aplicación de instrumentos necesarios que permite emitir concepto Favorables para la certificación sanitaria.		
			Realizar seguimiento a los conceptos desfavorables		
			Realizar seguimiento a los eventos y acciones en salud publica		
	Necesidades información General quejas (Comunidad)		Seguimiento y evaluación de los objetivos y metas del Plan Territorial de Salud		
			Realizar seguimiento a los servicios de salud.		

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores Anexo 3- Lista Maestra de Documentos Anexo 4-Tabla de Retención Documental Anexo 5- Mapa de Riesgos Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

		A	Promover la Participación social y Atención directa de PQRs		
			Evaluación de la estrategia Información Educación y Comunicación - IEC		

12.4 DESARROLLO SOCIAL

	12.4 CARACTERIZACIÓN PROCESO DESARROLLO SOCIAL	Código: CA-DS-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 2

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Comunidad en general Población especial, vulnerables, Mujeres, adulto mayor, niños y niñas, adolescentes, juventud, victimas de desplazamiento, Seguridad Alimentaria y discapacitada. Sisben Red Unidos Familias en Acción Departamento Para la Prosperidad Social Instituciones educativas municipales Instituciones Prestadoras de Salud Proceso Direccionamiento Estratégico ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) Cajas de Compensación Familiar Organizaciones no gubernamentales ONG Registraduria Nacional del Servicio Civil Entidades bancarias	Listado censales Bases de Datos lineamiento, directrices y normatividad Recursos tecnológicos, técnicos, financieros y humanos. Solicitudes de la comunidad	**P**	Establecer una base estadística poblacional de acuerdo a la necesidad inherente a los ciclos vitales diferencial y de genero	Ficha técnica y/o base de datos de clasificación de grupos poblacionales Ayudas humanitarias Programas de bienestar y mejora de la calidad de vida para la población vulnerable y focalizada de acuerdo a su necesidad.	Población Vulnerable Victimas de desplazamiento Población Sisben Niños Niñas Adolescentes Jóvenes Mujeres Adultos mayores Discapacitados Comunidad en general
			Diseño de planes proyectos y programas, dirigidos a la Población Sisben, vulnerable, victimas de desplazamiento, desmovilizados, niños, niñas adolescentes jóvenes, mujeres y adultos mayores focalización, Inscripciones, cumplimiento de requisitos, asignación de bienes y servicios		
		H	Aplicar la normatividad vigente		
			Ejecutar las políticas públicas de Desarrollo Social de la Población		
			Realizar seguimiento a quejas y reclamos y peticiones formuladas por la comunidad en el desarrollo de los programas sociales		
		V	Realizar seguimiento a quejas y reclamos y peticiones formuladas por la comunidad en el desarrollo de los programas sociales		
		A	Aplicar acciones correctivas, preventivas para la mejora continua de los procesos		

Proceso: DESARROLLO SOCIAL **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Garantizar a la comunidad vulnerable el acceso a los bienes y servicios sociales consagrados en la normatividad vigente, a través de planes y programas para contribuir al bienestar y desarrollo de la población.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL

Alcance Inicia con la proyección de planes y programas y termina con su correspondiente ejecución, evaluación y plan de mejora.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.5 DESARROLLO ECONÓMICO Y TURÍSTICO

	12.5 CARACTERIZACIÓN PROCESO DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO	Código: CA-DE-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 2

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
DANE, Cámara de Comercio SENA Gremio Viveristas CONPES Comité de Cafeteros FEDEGAN FENAVI Universidades ONG´S, Gremios productivos y servicios, Planeación Nacional Ministerio de Desarrollo Económico y Comercio Exterior. Comunidad en general. Proceso de control y mejoramiento continúo. Fondo de Promoción Turística-FONTUR Viceministerio de Turismo CAR, Agencia Nacional de Turismo–ANATO Policía de Turismo Operadores y Prestadores de Servicios Turísticos Municipal y Regional Asociación Nacional de Caballistas Amigos-ANCA Universidades, Corporaciones de Turismo.	Cifras macroeconómicas y microeconómicas, encuestas, censos, observatorios, políticas sectoriales de Desarrollo Económico de nivel Municipal, Regional, Departamental y Nacional. Necesidades de capacitación y acompañamiento. Planes de mejoramiento. Suscripción Convenios, interadministrativos y Acuerdos de voluntad. Eventos de promoción del sector. Planes de mejoramiento. Informes de auditoría. Informes de proceso No conformidades	P	Planear y organizar las actividades que den cumplimiento a los programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal referentes al Desarrollo Económico.	Diagnóstico económico. Estructuración para el desarrollo de proyectos. Informe de gestión del proceso. Apoyo y fomento a gremios productivos. Informe de satisfacción del cliente. Programas de Capacitación. Acciones de mejoramiento. Diagnóstico del sector turismo. Estructuración para el desarrollo de proyectos en el sector turístico. Informe de gestión del proceso. Apoyo y fomento al sector turismo. Informe de satisfacción del cliente. Programas de Capacitación. Visitas técnicas y verificación del Registro Nacional de Turismo. Acciones de mejoramiento	DANE Cámara de Comercio, SENA Gremio Viveristas CONPES CAR Comité de Cafeteros FEDEGAN FENAVI, Universidades ONG´S Gremios productivos y servicios, CONPES Planeación Nacional, Ministerio de Desarrollo Económico y Comercio Exterior. Comunidad en general. Proceso de control y mejoramiento continuo
			Planear y organizar las actividades que den cumplimiento a los programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal referentes al Sector de Turismo		
		H	Proponer y liderar políticas, planes, programas, proyectos y estrategias en materia económica a corto y mediano plazo.		
			Identificar, priorizar y consolidar los encadenamientos productivos del Municipio y su entorno.		
			Identificar necesidades en cuanto a asesoría, acompañamiento y capacitación a los gremios productivos		
			Proponer y liderar políticas, planes, programas, proyectos y estrategias en materia turística a corto y mediano plazo.		
			Identificar, priorizar y consolidar las redes de servicios turísticos del Municipio y su entorno.		
			Identificar necesidades en cuanto a asesoría, acompañamiento y capacitación a los operadores y prestadores de servicios turísticos del Municipio.		
			Gestionar recursos de orden Departamental, Nacional e Internacional para ejecución de los programas y proyectos.		
			Prestar servicios de asesoría, acompañamiento y capacitaciones a los gremios productivos.		
			Realizar diagnóstico de los diferentes sectores económicos del Municipio.		
			Realizar análisis de la información económica.		
			Socializar y ejecutar las actividades formuladas en los proyectos planteados.		
			Generar mecanismos para la promoción del desarrollo económico.		
			Elaborar, presentar y sustentar informes de los eventos coordinados o apoyados por la Secretaría de Desarrollo Económico, capacitaciones, talleres y proyectos ejecutados.		
			Ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias en materia económica		
		V	Evaluar la satisfacción de la comunidad sobre los programas, proyectos y actividades y analizar los resultados.		
			Medir y cuantificar el resultado del proceso a través de actividades de seguimiento y medición.		
			Realizar diagnóstico del sector turístico del Municipio.		
			Realizar análisis de la información estadística del sector turismo.		
			Socializar y ejecutar las actividades formuladas en los proyectos planteados.		
			Elaborar, presentar y sustentar informes del calendario de eventos institucionales o apoyados por la Oficina de Turismo.		
			Evaluar la satisfacción de la comunidad sobre los programas, proyectos y actividades y analizar los resultados.		
			Medir y cuantificar el resultado del proceso a través de actividades de seguimiento y medición.		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones preventivas, correctivas a través de la aplicación de Planes de Mejoramiento		
			Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones preventivas.		

Proceso: DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Formular y ejecutar planes y programas relacionados al desarrollo económico y turístico, con el fin de mejorar el nivel de vida de los habitantes con criterio de sostenibilidad y equidad

Lider del Proceso: SECRETARIO DE DESARROLLO ECONOMICO

Alcance Inicia con las planeación y ejecución de las estrategias, planes, políticas y acciones de desarrollo económico y de turismo y termina con el seguimiento y control.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.6 TRANSPORTE Y MOVILIDAD

	12.6 CARACTERIZACIÓN PROCESO TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Código: CS-TM-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Gobernación de Cundinamarca Ministerio de Transporte Proceso de Direccionamiento Estratégico Autoridades Viales SIMIT RUNT Comunidad	Plan de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Plan de Ordenamiento Territorial POT Solicitudes de señalización vial Solicitudes de trámites ante el RUNT Informe de Accidente Orden de Comparendo Nacional Solicitudes de Patrulla Escolar y de Educación en Tránsito dirigido Instituciones Educativas Información del Servicio de Registro Nacional	P	Planear las actividades que mejoren la seguridad vial	Programas y proyectos ejecutados Programas de Seguridad Vial Parque didáctico de normas de transito Sistema de Señalización Vial correctamente instalado Informe para el registro nacional de automotores, conductores, licencias, infracciones y accidentes de tránsito y de remolques y semirremolques	Comunidad en General Proceso de Evaluación Control y Seguimiento Gobernación de Cundinamarca Ministerio de Transporte Proceso de Direccionamiento Estratégico Autoridades Viales SIMIT RUNT Comunidad
			Proyectar el diseño para la expedición de trámites del RUNT		
		H	Realizar el inventario de Señalización Vial Instalada y la instalación de la Señalización Vial Faltante.		
			Censo de sectores con mayor accidentalidad vial		
			Mejoramiento del Parque Didáctico de Tránsito		
			Continuar con el convenio de expedición de trámites para el aplicativo HQRUNT		
		V	Realizar seguimiento y control al estado de la señalización vial y la seguridad vial.		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.		

Proceso: TRANSPORTE Y MOVILIDAD **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Garantizar la prestación de servicios relacionados con el registro nacional de automotores, conductores, licencias, infracciones y accidentes de tránsito y de remolques y semirremolques, adelantar las respectivas acciones que conlleven a la formación en educación en tránsito eje principal de la seguridad vial y crear las condiciones adecuadas de seguridad en las vías del municipio mediante el mantenimiento e instalación de señalización vial.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE MOVILIDAD

Alcance Inicia con la determinación de los parámetros para la formulación de planes y finaliza con la evaluación de la aplicación de las estrategias y la presentación de informes y las correcciones pertinentes.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.7 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO

	12.7 CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN Y DESAROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO	Código: CA-DT-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 2

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gobernación de Cundinamarca Ministerios Comunidad en general Comunidad Todos los procesos Juntas administradoras locales Concejo Municipal Líderes comunales Juntas de Acción Comunal	Plan de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Plan de Ordenamiento Territorial Solicitudes de mantenimiento de la infraestructura vial urbana y rural del Municipio Programa de Gobierno Formularios de solicitudes. Solicitud de concepto de viabilidad técnica para el desarrollo de la infraestructura municipal Solicitud de atención de problemáticas ambientales expedido por Tesorería Municipal. Presupuesto municipal, Plan de Desarrollo, POT. Lineamientos específicos del gobierno nacional y departamental. Procesos de concertación comunitaria Planos catastrales, Planimetría, Planos de localización. Encuestas Estratificación Características demográficas. Solicitudes de necesidades. No Conformidades Solicitudes de planes de vivienda y mejoramientos. Información de Auditoría	P	Definición de la Política Pública de Vivienda	Programas y proyectos ejecutados Plan Vial Actividades de vigilancia y monitoreo ambientales realizadas. Programa para intervención de vías y obras de infraestructura. Planes de vivienda ejecutados. Mejoramientos de vivienda realizados. Proyectos asesorados y asistidos técnicamente. Ejecución de estudios y diseños de ordenamiento territorial Licencias de construcción. Actos Administrativos Certificados y conceptos Plan de Ordenamiento Territorial actualizado.	Comunidad Proceso Direccionamiento estratégico Proceso Control y Mejoramiento continuo. Gobernación de Cundinamarca Juntas administradoras locales Juntas de Acción Comunal Concejo Municipal Líderes comunales
			Diagnostico de los programas y proyectos relacionados con el desarrollo físico de Fusagasugá (POT)		
			Formulación de Políticas Públicas en materias de movilidad, vivienda, sostenibilidad ambiental y todas aquellas de las vocaciones que defina el POT.		
			Definir la programación, realización y ejecución de las obras de Infraestructura física.		
			Identificar y cuantificar necesidades de mantenimiento de la infraestructura vial y ejecución de la misma.		
		H	Gestionar el concepto de viabilidad para el desarrollo de obras de infraestructura física, gestion e instrumentos.		
			Elaborar las consultorias y desarrollos de las herramientas e instrumentos de gestion de suelo y financieros.		
			Diagnosticar las necesidades prioritarias del municipio por programas y directrices del POT.		
			Presentar los informes de gestión ante las Entidades competentes y la comunidad.		
			Gestionar el mantenimiento y reposición del mobiliario, plan de alumbrado y espacio público.		
			Efectuar seguimiento al cumplimiento de las obras ejecutadas.		
		V	Revisión y ajustes permanentes del POT en su componente general, urbano y rural.		
			Monitorear el cumplimiento del POT y mantener activos el CTP y el COT como mecanismos de seguimiento al POT.		
			Fortalecimiento de los Instrumentos de Control Urbano		
			Realizar seguimiento y control al mantenimiento y reposición del mobiliario instalado.		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.		

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DESAROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Determinar los lineamientos de las políticas territoriales de desarrollo físico del municipio mediante la formulación, seguimiento, evaluación y aplicación de planes, programas, proyectos y normas relacionadas con la planeación territorial, económica y social del municipio.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE DE INFRAESTRUCTURA

Alcance Inicia con la determinación de los parámetros para la formulación de planes y finaliza con la evaluación de la aplicación de las estrategias y la presentación de informes.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.8 GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES

	12.8 CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES	Código: CA-GR-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Ministerio de Agricultura Ministerio de Ambiente Gobernación de Cundinamarca INVIMA Secretaria de Agricultura del Departamento DANE Universidades Entes de Control Gestión del Riesgo Proceso Direccionamiento Estratégico. Comunidad	Necesidades de la comunidad Plan de desarrollo Disponibilidad Presupuestal Normatividad, cifras, datos, estadísticas Necesidades de capacitación y acompañamiento. Necesidad del servicio de faenado del Ganado Mayor Ejecución de planes, programas, proyectos y políticas.	**P**	Identificar necesidades y expectativas de la comunidad en temas ambientales, agropecuarios y de gestión del riesgo.	Planes Operativos Anuales Cronograma de visitas Técnicas Programación de Capacitaciones Asistencia Técnica Rural Carne en canal Planes, programas, proyectos y políticas ejecutados Actas de entregas y reportes de visitas Encuestas de Satisfacción. Indicadores Planes de Mejoramiento Informes	Comunidad Ministerio de Agricultura Gobernación de Cundinamarca Ministerio de Ambiente INVIMA Secretaria de Agricultura del Departamento DANE Universidades Entes de Control Ministerio de Minas y Energía INCODER
			Planear las actividades necesarias para dar cumplimiento a los proyectos, programas y políticas.		
			Planear y establecer programas de asistencia técnica agropecuaria, ambiental y de gestión del riesgo.		
			Identificar necesidades de capacitación, asesoría y asistencia técnica.		
		H	Ejecutar las actividades de faenado del ganado mayor.		
			Gestionar los recursos y ejecutar las actividades para dar cumplimiento a planes, programas, proyectos y políticas.		
		V	Control y seguimiento de los Planes, programas, proyectos y políticas.		
			Medición de la satisfacción de la comunidad.		
		A	Mejorar Continuamente el proceso a través de la aplicación de acciones preventivas, correctivas y planes de mejoramiento.		

Proceso: GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y DEL RIESGO DE DESASTRES **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Planear, dirigir y controlar la gestión y políticas ambientales, agropecuarias y de gestión del riesgo dentro del marco de las normas, las condiciones económicas y sociales del entorno local.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE

Alcance Inicia con la planeación y ejecución de las estrategias, planes, políticas y acciones de la Secretaría de Agricultura y Medio Ambiente y la Dirección de Medio ambiente en temas ambientales, agropecuarios y de gestión del riesgo que permitan la satisfacción de las necesidades de la comunidad y termina con el seguimiento, control y las correcciones pertinentes.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

	12.9 EDUCACIÓN	
		Código: CA-ED-001

12.9 CARACTERIZACIÓN PROCESO EDUCACION

Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014

Versión: 1

Proceso: EDUCACION **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Garantizar la prestación del servicio de educación de manera integral a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, con calidad, dando cumplimiento a los requisitos de la normatividad vigente y del cliente, para lograr la satisfacción de las necesidades y mejorar la calidad de vida.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE EDUCACION

Alcance Inicia con la planeación y ejecución de las estrategias, planes y programas, que permitan la prestación del servicio educativo y termina con el seguimiento, evaluación y control del servicio.

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico Ministerio de Educación Icontec Concejo Municipal Establecimientos Educativos Comunidad Educativa	Necesidades y expectativas de la comunidad educativa Planes de desarrollo Legislación y lineamientos Gestión de Auditorías al SGC Plan decenal Información sobre la evaluación del servicio educativo	P	Identificar problemáticas, necesidades y expectativas de los usuarios.	Planes, programas y proyectos educativos. Informes de desempeño del proceso Auditorías a Instituciones Educativas Información sobre el SGC	Ministerio de Educación Icontec Concejo municipal Entidades territoriales Establecimientos Educativos Comunidad Educativa
			Formular y viabilizar planes, programas y proyectos.		
		H	Administrar los recursos financieros provenientes del sistema general de participaciones.		
			Administrar de acuerdo a las facultades brindadas por la ley el personal docente y administrativo de los establecimientos educativos.		
			Implementar y gestionar políticas, planes, programas y proyectos.		
			Gestionar el servicio educativo en condiciones de equidad, eficiencia y calidad en los términos que defina la ley.		
			Administrar los sistemas de información pertinentes.		
			Ejercer la Inspección, vigilancia y supervisión de la educación.		
		V	Coordinar y verificar la ejecución de planes, programas y proyectos.		
			Medir el desempeño del proceso a través de cumplimiento de actividades de seguimiento.		

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

		A	Mejorar continuamente el proceso la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		

12.10 CULTURA

	12.10 CARACTERIZACIÓN PROCESO CULTURA	Código: CA-CU-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico Ministerio de Cultura Concejo municipal Entidades Territoriales Gobernación de Cundinamarca Establecimientos Educativos Comunidad	Necesidades y expectativas de la comunidad Plan Nacional de cultura y convivencia Plan nacional de lectura y bibliotecas Planes de desarrollo Legislación y lineamientos Información de Auditorias	P	Identificar problemática, necesidades y expectativas de la comunidad.	Planes, programas y proyectos culturales Informes de desempeño del proceso Programas de Formación Artística	Direccionamiento Estratégico Comunidad Ministerio de Cultura Concejo municipal Entidades Territoriales Gobernación de Cundinamarca Establecimientos educativos
			Formular y viabilizar planes, programa y proyectos.		
		H	Contribuir al desarrollo integral de los niños de 0 a 6 años, promoviendo el ejercicio de los Derechos Cultsurales, a través de los lenguajes expresivos y artisticos		
			Fomento a los procesos de formación artística , musical y de creación cultural.		
			Fortalecer la apropiación social del Patrimonio Cultural.		
			Impulsar y fortalecer las Industrias y gestores Culturales		
			Consolidar el Sistema Nacional de Cultura		
		V	Ejercer inspección, vigilancia y supervisión de la educación y la cultura.		
			Coordinar y verificar los planes, programas y proyectos		
			Evaluar la satisfacción del cliente		
		A	Mejora continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		

Proceso: CULTURA **Tipo de Proceso:** MISIONAL

Objetivo del proceso: Garantizar la prestación de los servicios de educación y de formación artística y musical de manera integral a niños, jóvenes y adultos y adultos mayores, con calidad, dando cumplimiento a los requisitos de la normatividad vigente y del cliente, para lograr la satisfacción de las necesidades y lograr la calidad de vida; conservar y mantener el patrimonio cultural material e inmaterial del Municipio de Fusagasugá y prestar con calidad y oportunidad los servicios básicos y programas de la biblioteca Municipal.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE CULTURA

Alcance Inicia con la planeación y ejecución de las estrategias, planes, políticas y acciones, que permitan la satisfacción de las necesidades de la comunidad en temas de cultura y termina con el seguimiento, control y las correcciones pertinentes.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso	Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores	Anexo 3- Lista Maestra de Documentos	Anexo 4-Tabla de Retención Documental	Anexo 5- Mapa de Riesgos	Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.11 COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-001

12.11 CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014

Versión: 2

Proceso: COMUNICACIÓN PÚBLICA **Tipo de Proceso:** APOYO

Objetivo del proceso: Fortalecer la identidad institucional de la Administración Municipal y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución, la visibilidad en sus relaciones y los flujos de información con los públicos internos y externos, que contribuyan con la efectividad y transparencia de su gestión.

Lider del Proceso: JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Alcance Inicia con la asesoría en los procesos de difusión, divulgación, comunicación e información que se entrega a la comunidad y a los medios sobre las actividades desarrolladas en la administración municipal y termina con el seguimiento, control y las correcciones pertinentes.

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso Direccionamiento Estratégico Entes de control Medios de comunicación locales y nacionales Dependencias de la Administración Municipal Comunidad Gobernación de Cundinamarca Entidades Nacionales	Solicitudes de necesidades de comunicación Información de todas las dependencias y todos los procesos Acuerdos, decretos, resoluciones, circulares No Conformidades Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas Información Departamental y Nacional . Información gestión y actividades (Alcalde)	P	Construir el Plan de Medios Institucional	Plan de Comunicación Institucional Plan de Medios de Comunicación Documentos, comunicados y manifiestos institucionales Organización logística y protocolaria de eventos institucionales Informes de desempeño del Proceso. Publicaciones e Impresos	Proceso Direccionamiento Estratégico Comunidad Gobernación de Cundinamarca Medios de comunicación Locales Medios de Comunicación Nacionales Entes de control Funcionarios de la Administración Municipal
			Definir las actividades de promoción del direccionamiento estratégico institucional entre los funcionarios del Municipio.		
			Elaborar el programa de Comunicación Organizacional Institucional.		
			Desarrollar todas las piezas Publicitarias requeridas por la Administración		
			Organizar y proyectar los protocolos de entrevistas, participación pública y rendición de cuentas del alcalde y de los demás directivos.		
			Diseñar estrategias para mantener una permanente y adecuada comunicación con los medios de información local y nacional para lograr la divulgación del Desarrollo Administrativo Municipal.		
		H	Asesorar al despacho y demás dependencias en la creación de espacios de información masiva y de las acciones de la administración municipal		
			Ejecutar el programa de Comunicación Organizacional Institucional		
			Recolectar la información de las diferentes Oficinas de la Administración Central Municipal para la comunicación organizacional		
			Coordinar la realización de actos protocolarios administrativos		
			Clasificar la información recolectada		
			Producir y divulgar Comunicados institucionales		
			Revisar y aprobar el material publicitario de carácter institucional		
			Recopilar y Publicar permanentemente los informes de Gestión de cada dependencia de la Administración Municipal por medio de radio, televisión, pagina web, redes sociales, medios impresos y demás.		
	Necesidades información General quejas (Comunidad)		Actualizar Matriz de Documentos de información Pública de la Administración Central Municipal	Productos electrónicos masivos	
			Aplicar y evaluar el Plan de Medios y la participación en convenios administrativos (Campañas Conjuntas)		

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Matriz de Documentos | Anexo 4- Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

		V	Medir el desempeño del proceso a través del cumplimiento de actividades de seguimiento.		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones Correctivas, preventivas en busca del fortalecimiento continuo y sostenible de la Administración.		

12.12 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

	12.12 CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	Código: CA-GT-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014
		Versión: 1

Proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) **Tipo de Proceso:** APOYO

Objetivo del proceso: Implementar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante la innovación y nuevos desarrollos tecnológicos, como también el mantenimiento y soporte a la infraestructura tecnológica (software, hardware y comunicaciones) de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá para garantizar la prestación de sus servicios misionales, estratégicos y de apoyo.

Lider del Proceso: JEFE OFICINA TIC

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Alcance mantenimiento y soporte técnico, hasta la implementación y apropiación de nuevas tecnologías en la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, que se encuentran a cargo de la Oficina TIC´s.					
Gobierno Nacional y Territorial Todos los procesos Organismos de Control y Vigilancia Los ciudadanos	Normatividad Solicitud de requerimientos Informes de auditorias No conformidades	P	Identificar las necesidades y recopilar información para los planes y proyectos TIC's.	Plan anual de adquisiciones, plan de mantenimiento a la infraestructura tecnológica y proyectos TIC. Administrar la infraestructura tecnológica) a cargo de la Oficina TIC's. Prestación de servicio de soporte técnico y diagnósticos. Plan de copias de seguridad y reporte de custodia. Informes y formatos de inventario actualizado de hardw are y softw are. Desarrollo, innovación y apropiación de nuevas TIC como plataformas, infraestructura y sistemas de información. Indicadores, encuestas internas de satisfacción del servicio y PQR's (peticiones, quejas y reclamos). Planes de mejoramiento y Administración del riesgo.	Todos los procesos Organismos de Control y Vigilancia Los ciudadanos
		H	Elaborar plan anual de adquisiciones, plan de mantenimiento a la infraestructura tecnológica y proyectos TIC.		
			Administrar la infraestructura tecnológica (softw are, hardw are y comunicaciones) a cargo de la Oficina TIC's.		
			Brindar servicio de soporte técnico y diagnostico a la infraestructura tecnológica.		
			Desarrollar e implementalr las estrategias GEL.		
			Administrar y custodiar las copias de seguridad.		
			Actualizar el inventario de la infraestructura tecnológica (softw are, hardw are y comunicaciones).		
			Desarrollar, innovar y apropiar nuevas TIC.		
		V	Medir el desempeño del proceso a través de cumplimiento de actividades de seguimiento.		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctiva, preventivas y de mejora		

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.13 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Código: CA-GH-001

Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014

Versión: 1

12.13 CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO

Proceso: GESTION DEL TALENTO HUMANO **Tipo de Proceso:** APOYO

Objetivo del proceso: Mantener personal competente e integral mediante la elaboración de perfiles de cargo, manuales de funciones, proceso de selección y programa de capacitación que cumpla los requisitos de los procesos internos para lograr un clima organizacional adecuado y contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Lider del Proceso: DIRECTORA GESTIÓN HUMANA

Alcance Inicia desde la vinculación hasta la finalización de la relación legal del personal de la Alcaldía de Fusagasugá.

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
CNSC DAFP ESAP SENA ENTES DE CONTROL CAJA DE COMPENSACION, ARL GOBIERNO NACIONAL	Normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y gerencia publica Normas que formulan la política de administración publica en materia de organización administrativa del estado. Portafolio de capacitaciones Diagnóstico de necesidades de capacitación.	P	Definir lineamientos generales para establecer perfiles de competencia Aplicación de requerimientos establecidos para llevar a cabo el concurso de méritos Definición de temas y elaboración de planes de capacitación. Recopilación y reporte de información Elaboración del plan para la ejecución de actividades de salud laboral y bienestar social Ejecución del estudio de verificación de requisitos para el otorgamiento de encargos Impartir inducción al personal Establecer un programa institucional de capacitación que contenga temas como evaluación del desempeño laboral de funcionarios de carrera y evaluación de provisionales Elaboración de actividades para la elección de los representantes de la comisión de personal del municipio	Funciones, autoridad y perfil de competencia de los cargos Personal en carrera administrativa. Encargos Nombramientos provisionales. Funcionarios evaluados de carrera administrativa y provisionales Acto administrativo de conformación de la comisión de personal Personal capacitado y competente.	Alcaldía de Fusagasugá

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
SECRETARIA DE PLANEACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO AGN Gobierno Nacional, Regional y Local. Todos los procesos	personal Lineamientos normativos en bienestar social, salud laboral Normatividad sobre sistema de seguridad social. Lineamientos normativos en seguridad social. Minimanual de TRD Solicitudes respetuosas y acuerdos laborales de empleados públicos y trabajadores oficiales – convención Colectiva. Plan anual de adquisiciones Documentación organizada bajo normatividad vigente Necesidades y requerimientos de las dependencias Normatividad No conformidad Quejas y Denuncia disciplinarias de incumplimiento de funciones	H	Identificación y programación de actividades para la elaboración de documentos. Desarrollar actividades de bienestar social y salud laboral al personal Conformación del comité paritario de salud laboral Implementar el minimanual de TRD. Cargue de incapacidades a través de nómina Proyectar y elaborar resoluciones administrativas, decretos, acuerdos, actas y demás documentos inherentes a la prestación del servicio. Liquidación y cobro de prestaciones económicas a las entidades comprometidas Programar y recopilar la información necesaria para la actualización del inventario de los bienes muebles e inmuebles. Liquidación de nómina para pago de salarios a funcionarios. Negociación colectiva Administrar almacén (ingresos, egresos, traslados y bajas Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento y medición Aplicar protocolo de Gestión Documental. Ejecución de acciones establecidas en los planes de mejora Gestionar y Adquirir pólizas de seguros y garantías según requerimientos.	Planes Programas Informes. Acta de conformación Procedimientos y documentos de archivo y correspondencia Beneficios Evaluación de desempeño TRD y TVD aprobadas Informes, planes de capacitación, bienestar social y salud laboral Inventarios y Kardex Archivo Central Organizado Indicadores Informe de auditoría Pólizas Productos y Servicios	Funcionarios Funcionarios y sus familias Funcionarios sindicalizados Todos los procesos Administración Municipal Comunidad en General
	Requerimientos de Capacitaciones y Asesorías Seguimiento, evaluación y control a los procesos No conformidades Informe de Auditorias	H	Gestionar, adquirir y suministrar bienes y servicios necesarios para el funcionamiento. Elaborar expediente de proceso Administrativo sancionatorio Cronograma de Transferencias Capacitaciones y Asesorías Auditorias	Decisión de fondo del proceso Administrativo Sancionatorio Informe semestral de actividades Archivo Resultados de Indicadores Planes de Mejoramiento	
		V	Mediciones de Desempeño y Gestión.		
		A	Implementación de acciones preventivas, correctivas.		

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Versión: 2

Proceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA **Tipo de Proceso:** APOYO

Objetivo del proceso: Administrar los bienes, direccionar procesos y procedimientos de gestión documental, prestar los servicios generales, adelantar los procesos administrativos sancionatorios de la Administración Municipal, inscribir personerías jurídicas, a través de la formulación de planes, proyectos, programas y políticas que permitan mantenerlos, conservarlos y custodiarlos.

Lider del Proceso: SECRETARIO GENERAL

Alcance El proceso inicia en la identificación de las necesidades de recursos físicos y servicios generales, el cumplimiento de la normatividad y lineamientos emanados por el Archivo General de la Nación, entes de control y la Administración Municipal hasta el momento de ejecución de las actividades necesarias para lograr el cumplimiento del objetivo.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.14 GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

	12.15 CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	Código: CA-GJ-001
		Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2013
		Versión: 2

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Entes de control Entidades judiciales Todos los Procesos del SIMCAF Contratistas Comunidad en general Entes públicos	Solicitud de informes, requerimientos, y demandas Lineamientos Normativos Solicitudes Recursos de apelación Carpeta con la documentación para dar trámite a contratación. Cuenta o factura de servicios prestados con soportes Procesos judiciales y Prejudiciales Información sobre el desempeño del proceso (análisis de registros) Informes de Auditorias Internas y Externas.	P	Priorizar el trabajo según su impacto jurídico y distribuir de acuerdo a la especialidad de los abogados.	Informes Conceptos jurídicos. Actuaciones ante entes judiciales Contestación a Derechos de petición Actos administrativos Contratos Ordenes de pagos	Entes de control Entidades judiciales Todos los Procesos del SIMCAF Contratistas Comunidad en general Entes públicos
		H	Realizar la defensa judicial y extrajudicial de la entidad.		
			Emprender acciones judiciales y administrativas		
			Realizar Asesoría jurídica		
			Dar respuesta a derechos de petición		
			Emitir conceptos		
			Resolver los recursos de apelación.		
			Elaborar informes		
			Realizar el proceso de selección y apoyar la contratación de los procesos del SIMCAF		
			Revisar y aprobar la documentación completa de los contratos, soportes de las cuentas y las órdenes de pago		
		V	Realizar seguimiento de las acciones judiciales y extrajudiciales en las cuales la Entidad sea parte.		
			Medir el desempeño del proceso a través de cumplimiento de actividades de seguimiento.		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		

Proceso: GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL **Tipo de Proceso:** APOYO

Objetivo del proceso: Asesorar jurídicamente a todas las dependencias de la Alcaldía, representar judicial y extrajudicialmente al municipio, así como establecer directrices para la contratación; a través de la normatividad vigente, para cumplir con los requerimientos de los procesos del SIMCAF y de la comunidad.

Lider del Proceso: DIRECTOR DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE CONTRATACION

Alcance Inicia con la Asesoria en todos los temas Juridicos y Contractuales en la Administracion y termina con la Culminacion de los procesos, el seguimiento, control y las correcciones pertinentes.

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.15 HACIENDA PÚBLICA

Código: CA-HP-001

12.16 CARACTERIZACIÓN PROCESO HACIENDA PÚBLICA

Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014

Versión: 2

Proceso: HACIENDA PÚBLICA **Tipo de Proceso:** APOYO

Objetivo del proceso: Administrar eficientemente los recursos financieros del municipio.

Lider del Proceso: SECRETARIO DE HACIENDA

Alcance Inicia con la información del presupuesto anual de la Alcaldía, gestión del recaudo, control de ingresos y egresos, así como la elaboración y envío de informes a los entes de control. Termina con la liquidación del presupuesto y cierre contable de la vigencia fiscal.

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Entidades Nacionales y Departamentales Entes de control Concejo Municipal Comunidad Presupuesto Tesorería Contabilidad Entidades financieras y fiduciarias Todos los procesos	Leyes Estatuto Organico de Presupuesto Decretos Ordenanzas Acuerdos Estatuto de Rentas Presupuesto aprobado Cronograma de informes a presentar a los entes de control Documentos de Recauado Documento soportes para los respectivos trámites IEjecución presupuestal de ingresos y gastos Plan de control interno contable	H	Fiscalización y recaudo de Impuestos y rentas municipales -Diseño de estrategias de recaudo y planes de ejecución de los recursos	Recaudo y gestión tributaria y no tributaria Inversiones Estados, informes y reportes contables y de tesorería Informe de ingresos y egresos (ejecuciones presupuestales) Informe de cartera Vencida Movimientos de cuentas Pagos efectuados Modificaciones Presupuestales Información contable para generar los Estados Financieros y Declaraciones Tributarias. Estados financieros □□Balance General □□Estado de Actividad Social Informe de control interno contable Informes de desempeño del proceso Decreto de liquidación del presupuesto Informes y ejecuciones Presupuestales mensuales y anuales	Alcaldía Presupuesto Tesorería Contabilidad Impuestos Organismos de control Comunidad en general Personal pensionado de la Alcaldía Proceso Comité de Hacienda (CONFIS) Funcionarios Procesos Misionales Contribuyentes de impuestos en nuestro municipio
			Elaboración de plan anual de fiscalización y recaudo		
			Presupuesto - Elaborar presupuesto - Definir seguimiento al Presupuesto -Análisis del comportamiento histórico de los ingresos y gastos. Elaboración del Marco Fiscal y Plan Financiero		
			Tesorería - Elaboración del PAC - Elaboración del marco fiscal y plan financiero - Proyección presupuesto fondo de pensiones territoriales. Manejo de la deuda pública		
			Contabilidad Programar calendario de presentación de informes a entes de control y gubernamentales (DIAN, Contraloría Departamental, Contaduría General).		
			Elaborar los informes de gestión requeridos por las diferentes entidades		
			Administrar el archivo de gestión		
			Presupuesto - Controlar Ejecución presupuestal - Planificar la elaboración anual del Presupuesto - Modificar el presupuesto - Liquidar el presupuesto		
			Fiscalización y recaudo de Impuestos y rentas municipales -Fiscalizar y gestionar impuestos y rentas del municipio - Reconocer exenciones a los Contribuyentes - Resolver recursos de los Contribuyentes - Determinar, discutir y cobrar los Impuestos y otros conceptos de rentas		
			Tesorería: - Elaborar y realizar seguimiento al plan anualizado y mensualizado de caja - Elaborar flujo de caja - Efectuar pagos y obligaciones tributarias - Administrar inversiones - Registrar y manejar las transferencias recibidas de carácter departamental y nacional - Realizar recaudo por todos los conceptos, tributarios y no tributarios - Administrar y ejecutar el Fondo de Pensiones Territoriales		
			Contabilidad: - Realizar procesos contables - Efectuar cierre contable - Realizar conciliaciones - Generar informes y estados financieros - Calificar las propuestas de licitación del municipio - Elaboración de cuentas por Pagar. Respuestas a requerimientos de entes de control (Contraloria, Procuraduría y Contaduría General de la Nación). Respuestas a requerimientos de terceros. Informes y respuestas a respuestas a requerimientos de control interno.		
			Presupuesto: Elaborar y presentar el Proyecto de Acuerdo para aprobación - Elaborar el decreto de liquidación del presupuesto desagregado - Realizar modificaciones al presupuesto - Descargar el Presupuesto desagregado en el sistema - Expedir certificados de disponibilidad presupuestal		
			Verificar la afectación presupuestal con los demás módulos (Interfaz Contable)		
			Realizar seguimientos y conciliaciones de la información generada por el aplicativo.		
	Otros actos administrativos	V	Medir el desempeño del proceso a través de cumplimiento de actividades de seguimiento	Registro Presupuestal Resultados de Indicadores	
			Comparar el desempeño respecto de vigencias anteriores		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación fiscal de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Atender requerimienos de diferentes entes de control	Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Planes de Mejoramiento	

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores Anexo 3- Lista Maestra de Documentos Anexo 4-Tabla de Retención Documental Anexo 5- Mapa de Riesgos Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

12.16 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Código: CA-CM-001

Fecha de aprobación: 13 de Junio de 2014

Versión: 2

12.17 CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Proceso: CONTROL Y SEGUIMIENTO **Tipo de Proceso:** EVALUACION

Objetivo del proceso: Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el a el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Lider del Proceso: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Alcance Aplica a todos los procesos de la Gestión Municipal.

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los procesos Organismos de Vigilancia, Regulación, gestión y control Grupos de Interés, Comunidad en general Entes descentralizados Gobierno Nacional y Departamental	Misión, Visión, Objetivos Política de Calidad Plan de Desarrollo Municipal Informes de de auditorías vigencias anteriores Normas de auditoría generalmente aceptadas y demás normatividad aplicable Estado del Sistema de Control Interno y Control Interno Contable Informe de Gestión Vigencias anteriores Plan de Acción de la Vigencia Programa anual de Auditorías Internas Misión, Visión, Objetivos Politica de Calidad Plan de Desarrollo Municipal Informes de de auditorías vigencias anteriores Normas de auditoría generalmente aceptadas y demás normatividad aplicable	P	Formular y Presentar para aprobación de la Alta Dirección el Plan de Acción de la Oficina de la vigencia en concordancia a los roles de la oficina de Control Interno, lo establecido en el estatuto anticorrupción y en las demás normas aplicables.	Plan de Acción de la Vigencia Programa anual de Auditorías Internas Acuerdos de Gestión Estado de madurez del Sistema de Control Interno y Control Interno Contable Riesgos de los procesos Identificados Administración del Riesgo con su estado de Madurez Controles Existentes Evaluados Dependencias Evaluadas Auditorías Internas y de Seguimiento Funcionarios competentes y/o con plan de mejoramiento individual Comunidad satisfecha con cumplimiento de fines estatales Politica de Administración de Riesgos revisada y actualizada Respuestas de PQR en tiempos establecidos acorde a la norma aplicable Mapas de Riesgos actualizados. Controles evaluados Mejora en la gestión institucional. Mejoramiento en la relación con organismos de vigilancia y control Realizadas Procesos verificados y controlados. MECI1000:2005 evaluado Informe Final Según Actividad Desarrollada. Informe Ejecutivo Anual Informe de Gestión	Alta Dirección Todos los procesos Organismos de Vigilancia, Regulación, gestión y control Grupos de Interés, Comunidad en general , Entes descentralizados Gobierno Nacional y Departamental Alta Dirección Todos los procesos Organismos de Vigilancia, Regulación, gestión y control Grupos de Interés, Comunidad en general , Entes descentralizados Gobierno Nacional y Departamental Alta Dirección Todos los procesos Organismos de Vigilancia, Regulación, gestión y control Grupos de Interés, Comunidad en general , Entes descentralizados Gobierno Nacional y Departamental
			Formular y Presentar para aprobación de la Alta Dirección el Programa de auditorías internas de la vigencia.		
			Realizar las Evaluaciones del Avance del Sistema de Control Interno y Control Interno Contable		
		H	Valoración de riesgos		
			Brindar elementos para a. la evaluación sobre procesos de b. Administración del riesgo.		
			Brindar elementos para determinar si la evaluación de los riesgos es correcta.		
			Evaluar los procesos de administración del riesgo.		
			Evaluar reportes de riesgos institucionales.		
			Revisar el manejo de los Riesgos institucionales.		
			Acompañamiento y asesoría		
			Evitar desviaciones en los planes, procesos, actividades y tareas		
			Mejorar los procesos y la eficacia de las operaciones;		
			Identificar riesgos a través de la auditoría y evaluar la administración de los mismos;		
			Implementar y fortalecer el Control Interno en general, principalmente en los procesos críticos; Incrementar la calidad y veracidad de la información;		
			Desarrollar cada uno de los subsistemas, componentes y elementos del MECI;		
			Identificar fuentes de recuperación y ahorro.		
			Evaluación y seguimiento		
			Fomento de la cultura de control,		
			Relación con entes externos.		
		V	Verificar la afectación presupuestal con los demás módulos		
			Realizar seguimientos y conciliaciones de la información generada por el aplicativo.		
			Medir el desempeño del proceso a través de cumplimiento de actividades de seguimiento		
			Comparar el desempeño respecto de vigencias anteriores		
		A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1- Requisitos del Proceso | Anexo 2- Ficha Técnica de Indicadores | Anexo 3- Lista Maestra de Documentos | Anexo 4-Tabla de Retención Documental | Anexo 5- Mapa de Riesgos | Anexo 6- Matriz de Seguimiento (Actividades y Recursos del Proceso)

13. ANEXO A. GLOSARIO DE TÉMINOS Y DEFINICIONES S.G.C

Por considerarlo de elemento pedagógico se incluyen los términos y definiciones de cada una de las normas técnicas aplicadas al sistema de gestión integral:

ACCION CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCION PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ADECUACIÓN: suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos**.**

ADQUSICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

AUTORIDAD: Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD: Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

COMPETENCIA: Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONVENIENCIA: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

GESTION DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS: La norma ISO 9001: 2000 requiere específicamente que la organización tenga “procedimientos documentados” para las seis actividades siguientes: control de documentos, control de registros, auditoría interna, control

del producto no conforme, acción correctiva y acción preventiva.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Por la naturaleza de la Entidad los requisitos del cliente se comprenden según los requerimientos de la ley).

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

14. ANEXO B. LISTA DE SIGLAS SEÑALADAS EN EL MANUAL

BID – BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
BM – BANCO MUNDIAL
CAR – CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES
CCF – CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
COLCIENCIAS – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
COLDEPORTES – INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL DEPORTE
CONFIS – CONSEJO SUPERIOR DE POLÍTICA FISCAL
CONPES – CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL
DANE – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

DAPRE – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
DNP – DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
EMCAF – EQUIPO TÉCNICO MECI – CALIDAD DE LA ALCALDIA DE FUSAGASUGA
ESP – EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
FNR – FONDO NACIONAL DE REGALÍAS
FONVIVIENDA – FONDO NACIONAL DE VIVIENDA
ICA – INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO
ICBF – INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
ICFES – INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR
IGAC – INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
INCODER – INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO RURAL
INGEOMINAS – INSTITUTO DE INVESTIGACIONES EN GEOCIENCIAS, MINERÍA Y QUÍMICA
INVIMA – INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS
IPS – INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
ISS – INSTITUTO DE SEGURO SOCIAL
MEN – MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
ONG – ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL
ONU – ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
POS – PLAN OBLIGATORIO DE SALUD
POT – PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL
RNBP – RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
RNEC – REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
RUAF – REGISTRO ÚNICO DE APORTANTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
RUT – REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO
SECOP – SISTEMA ELECTRÓNICO PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA
SENA – SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SIMCAF – SISTEMA INTEGRADO MECI - CALIDAD DE LA ALCALDIA DE FUSAGASUGA
SGP – SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES
SGSSS – SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
SIGOB – SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS METAS DE GOBIERNO
SISBEN – SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES
SUI- SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
TIC – TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
VIS – VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

15. ANEXO C- NORMAS SEÑALADAS EN EL MANUAL

- Ley 87 de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la Entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.”

- Decreto Número 408 de 2008 “Por el cual se crea y organiza el sistema integral de gestión con fundamento en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000 de 2004 y el modelo estándar de control interno MECI 1000:2005, en la Alcaldía Municipal de Fusagasugá”

- Decreto No. 137 de 2014 “Por el cual se modifica el decreto número 408 de 2008 por el cual se crea y organiza el sistema integral de gestión con fundamento en la norma técnica de calidad en la gestión pública ntcgp1000 de 2004 y el modelo estándar de control interno meci1000:2005 en la Alcaldía Municipal de Fusagasugá y se dictan otras disposiciones”.

- Decreto No. 273 de 2013 “Por el cual se adopta la estructura orgánica de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá”.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
2	Junio 13 de 2014	Ajuste de Versión